

den paltbrödenbräka äkerjorden.
Det finns en ladaar gröna vägs.
Och det finns marker
som blanda

7201
HÄNGÅM
KÄTTAKEM
ma
mi
mu
me
mo

In Hawaii, when
is the same
I wonder how
conver

OSTER
ICO M H

LiU

Digitala patientjournalssystem – interna uppföringar i sjukvården för extern patientnytta?

Ulf Melin
Informatik
Institutionen för ekonomisk och industriell utveckling
Linköpings universitet
ulf.melin@liu.se

LiU expanding reality

Mål

- Illustrera hur
 - Visioner och övergripande idéer om IT och organisering omsätts i praktiken
 - Den ökade satsningen på e-förvaltning påverkar professionella aktörer inom offentlig sektor
- Sammanfatta i tre paketerade insikter



Introduktion



- Varför är det så svårt?
 - Att gå ifrån policy till praktik...
 - ...eller från vision, strategi, taktik, utveckling till användning och effekter...
 - ...eller från tanke om nytta, upphandling, anpassning, utveckling av IT, till implementering och användning...
 - ...till nytta! ...och för vem eller vilka?
- Det uppstår flera ”glapp”!

LiU

expanding reality

Introduktion



- ”Glappet” mellan utveckling och användning väldokumenterat
 - I teori och praktik
 - Keen (1997); Leonardi och Barley (2008); Orlikowski (2007); Orlikowski och Barley (2001); Orlikowski och Scott (2008) m.fl.
 - Flera IT-satsningar inom privat och offentlig sektor

LiU

expanding reality

Introduktion

- Utgångspunkt i en fallstudie
- Införande och användning av ett digitalt patientjournalssystem
 - Landstinget i Östergötland
 - Cosmic från Cambio
- Illustrerar
 - Från vision och idéer till omsättandet i praktiken
 - Professioner och perspektiv
 - Spänningsfältet mellan insats/uppoffring och nytta

LiU
expanding reality

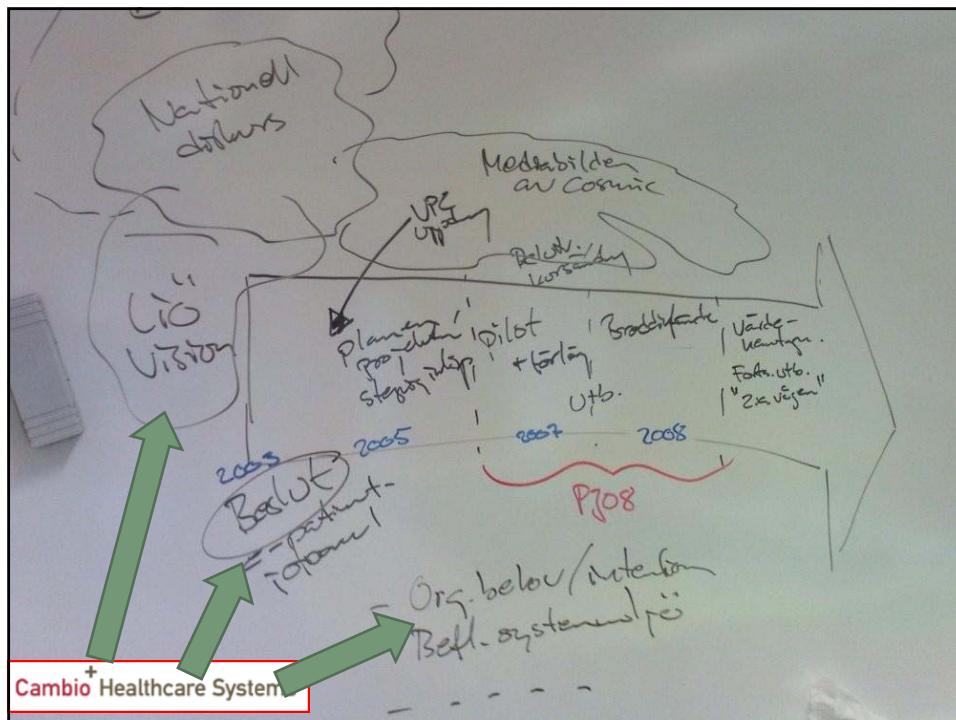
Fallstudien vid LiÖ – sammanfattning

- Fallstudie
 - 2008, 2009, 2010, 2011
- *Införandet* av Cosmic
- *Användningen* av Cosmic
 - Initialt
 - Ett år senare
- Fyra fokuserade teman
 1. Verksamhetsutveckling och IT
 2. Kompetens och arbete
 3. Tillit och säkerhet
 4. Privat och offentligt

LiU
expanding reality

Intervjuer, dokument och observation

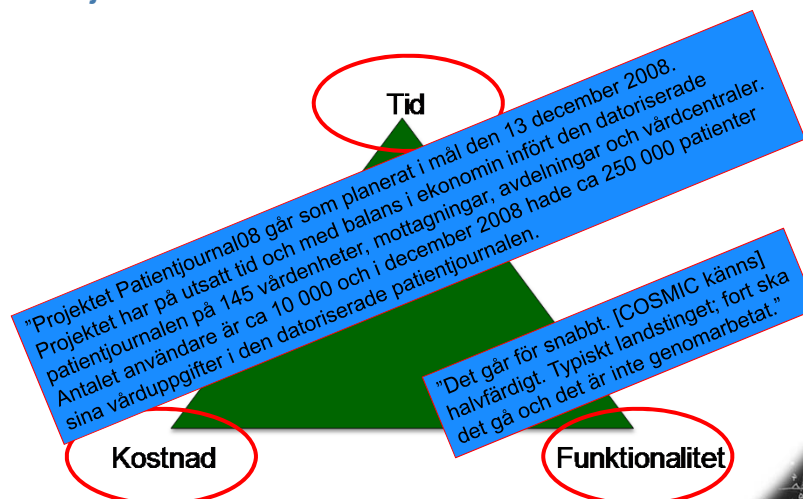
- Projektförutsättningar och –dokument; nationellt och lokalt
- Intervjuer och systemstudier samt patientbesök
 - Stöd- och resursfunktion
 - Projektledning och chef samt systemförvaltning
 - Vårdenheter
 - Klinik (mottagning och avdelning)
 - Två vårdcentraler i landstingsregi – tätort och landsbygd
 - Patientperspektiv från två VC ~20 patienter
 - Cambio Healthcare Systems
 - Sverigechef och Key Account Manager
 - Uppföljningsintervjuer



Syftet med PJ08

- “[...] definiera och införa **nya arbetssätt** samt tillhörande **IT-stöd** till vårdverksamheten.”
- ”Målet är att vi i december år 2008 har en **datoriserad patientjournal**. Med den planerar, genomför, dokumenterar och följer vi upp patientens vård. Information om patienten finns alltid tillgänglig för berörda vårdgivare inom Landstinget i länet. Olika yrkeskategorier läser och skriver i **samma journal** vilket ger en **sammanhållen** bild av patientens hälsotillstånd och vård.”

Projektfokus



Projektriaden (Berggren, 2001, s. 17)

Corren.se
" Det värsta som hänt"



Folkbladet
Doktor fastnar vid datorn
NORRKÖPING
Landstingets nya datoriserade patientjournal kostar hundratals miljoner. I gengäld ska den ge säkrare vård och mer tid åt patienterna.
Folkbladets granskning visar att det istället kan bli tvärtom. Doktorn fastnar vid datorn. Rädd att göra fel eller missa något i ett krångligt system.

Läs mer
2008-03-17
Nya risker för patienterna
2008-03-17
Nya rutiner på Vrinnevi
2000-01-01
Det här innehåller Cosmic

ALLTID NÄRA DIG
Motala & Vadstena Tidning
Personal på LiM: "Det är en djungel"
MOTALA/VADSTENA
Segt, frustrerande och riskabelt. Sjukvårdspersonalen ser fortfarande stora problem med den nya datoriserade journalen Cambio Cosmic. Detta trots att systemet funnits i landstinget i ett och ett halvt år.
Medicinkliniken på lasarettet i Motala var en av pilotenheterna när den datoriserade journalen Cambio Cosmic infördes. För deras del skulle systemet innebära ett lyft. Pappersjournalerna ersattes med ett datorsystem som...



FOTO ANDERS EKLUND
Erika Nyberg beskriver datorsystemet som krångligt och inte anpassat för dem som ska använda det. "Det är som en djungel", säger hon.


Landstinget i Östergötland
LiU expanding reality

Interna uppoffringar

- Det kräver **tid** i vardagen – patientbesök
- **Anpassa sig** till ett standardiserat
 - **Flöde** – sätt att arbeta
 - **Språkbruk**
 - **IT-system** som möter en diversifierad verksamhet
- Investera i **kvalitet** – dokumentation – för...
- Att göra **andra** en tjänst
 - Specialisering/et...
 - M...

"En läkare uttrycker till exempel att han tillbringar mycket tid med att "titta på timglas". ... och ställer den retoriska följdfrågan "vad kostar det? 15 minuter per dag för sådana som jag""

... det blev en **norm** att tycka illa om Cosmic –
... rationaliserade myter



LiU expanding reality

Extern nytta för patient

- Tillgänglighet av information i vården
 - Journalanteckningar, läkemedel...
 - Samtidigt skymmer brister i systemet sikten
 - Genererar också organisatoriska beslut – vem ansvarar för?
- Guidning – helhet i process – status i process – bättre service
- Förutsättning för att lansera e-hälsotjänster

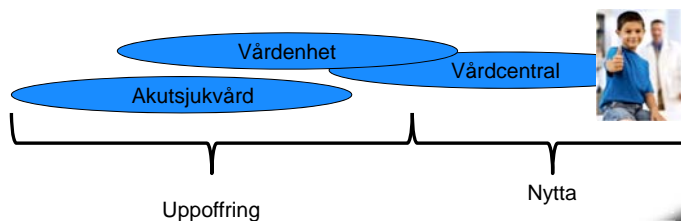
”Man är ju mer behjälplig eller vad jag ska säga. För de ringer ju och undrar här då. [...] Man ser ju vad som är gjort och vad som är planerat på andra kliniker och så då.”

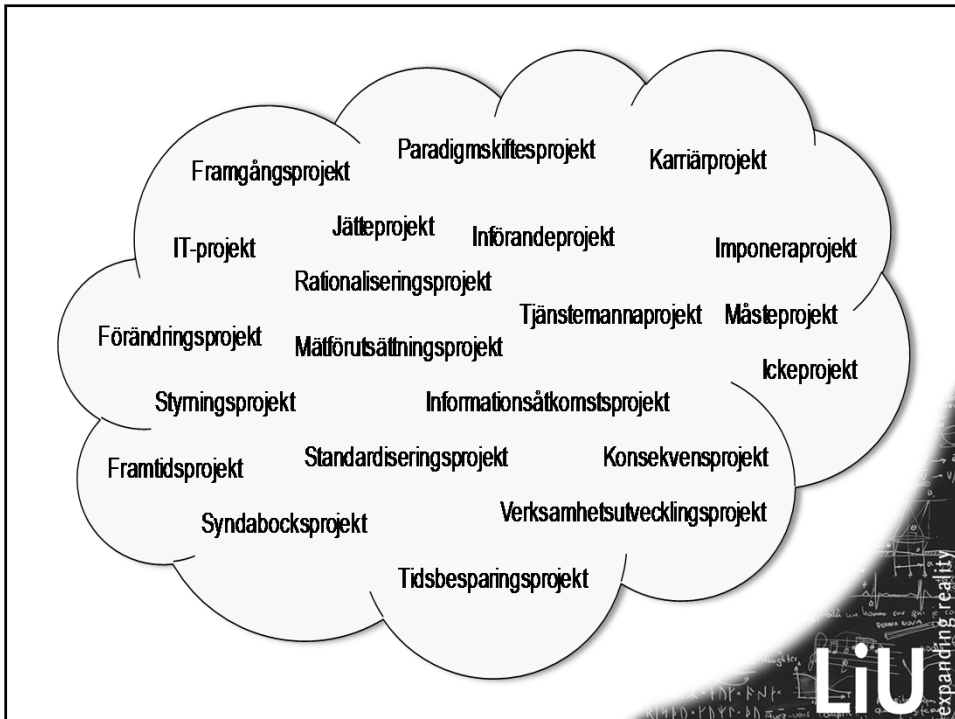
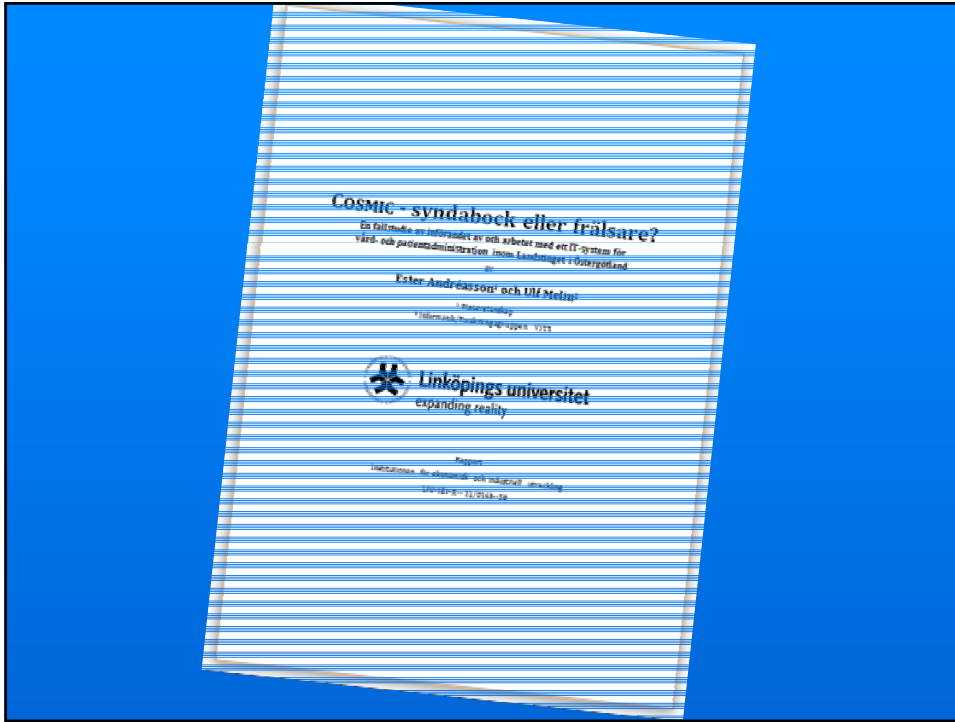
att den stora fördelen är att kunna snabbt se vad som tidigare hänt patienten (där) ”[Journaler kunde ligga på] pakethållare eller kunde hittas i jourrum”

LiU expanding reality

Intern uppostringar och extern nytta

- Olika organisatoriska skikt och professioner
 - Exempel: journalanteckningar från akutsjukvård till VC
 - IT-systemet får en integrerande effekt
- Olika tekniska skikt och kanaler
 - Exempel: fungerande vård- och patientadministrativa system för att kunna lansera e-tjänster och journal på nätet, informationsutbyte nationellt etc.
 - Externa e-tjänster och nytta kräver integration i organisation och IT



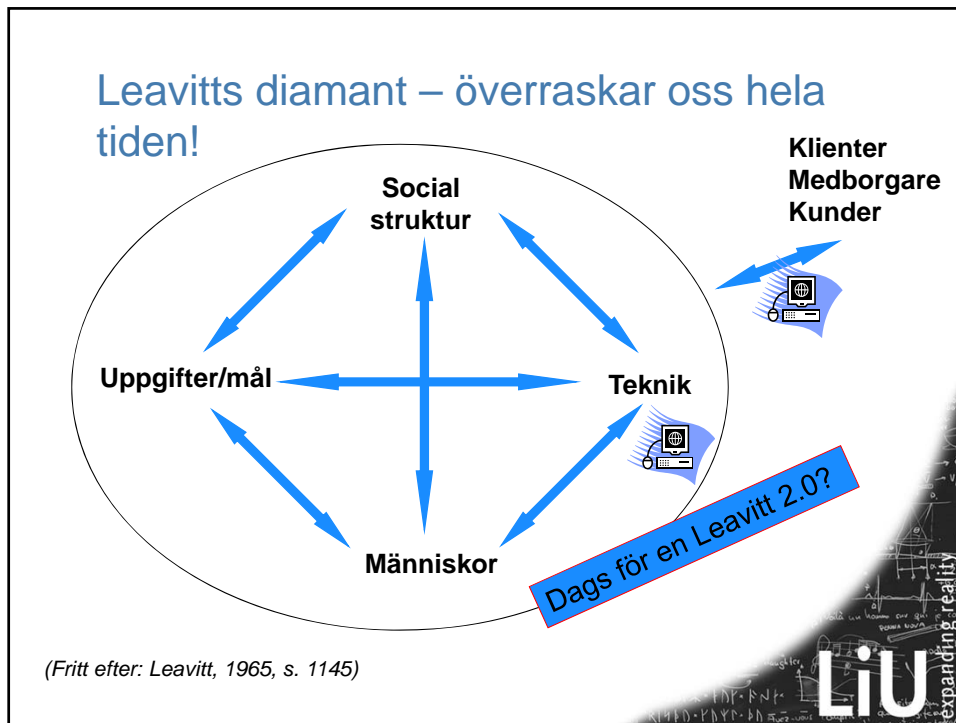


(1) Verksamhetsutveckling och IT - exempel

- Införanden av nya IT-system – som införandet av Cosmic i LiÖ – är i regel mångfacetterade
 - Komplexa, integrerade, system – organisationer - människor
- Cosmic inom LiÖ ses som både syndabock och frälsare
 - I olika sammanhang
 - Vid olika tidpunkter
 - Av olika aktörer
- Överlag är bilden av Cosmic relativt positiv
 - Avviker alltså i denna bemärkelse från den generella bilden av systemet i media
- Tydlig patientnytta

Förhållandet mellan IT och organisering

- Varför blir det olika effekter av IT?
 - Systemen är:
 - Socialt och organisatoriskt ”inbäddade”
 - Tekniskt (andra system) ”inbäddade”
 - Föremål för kommersiella intressen
 - Komplexa i sig
 - Föränderliga (Kallinikos, 2004)
 - Formella och informella dimensioner av organisationer står i ett ömsesidigt förhållande till IT
 - Organisationskultur, normer och värderingar (Orlikowski och Iacono, 2001)



”Technology at work”

- Vi kan inte separera teknik- och verksamhetsutveckling
- ”By separating and privileging the technology and/or the people, we lose sight of their mutual constitution.” (Orlikowski, 2007)
- Ett behov av att
 - “Engaging with the sociomateriality of work practices as this is enacted ongoingly, contingently, and multiply” (Orlikowski, 2007)
- Att se till en helhet av verksamhet och IT
 - I tanke och i handling
 - I vision och i användning – professionerna!
 - Internt och externt – t.ex. intern IT och externa e-tjänster

LiU expanding reality

Vad kan man lära av införandet av Cosmic?

- Sociala och tekniska förutsättningar för IT:s framgång
 - Sociala – organisatoriska – tekniska – framgång
- Sammanflätade förutsättningar
 - Komplexa, integrerade, system – organisationer – människor – internt och externt
- Mångfacetterad bild av framgång
- Hålla i det externa perspektivet och nyttan
- Motivera för interna insatser – tänka bortom

LiU expanding reality

Vad kan man lära av införandet av Cosmic?

- Aktörsgupper – professioner – gör skillnad!
- IT i en professionell byråkrati
- Politiskt styrd organisation
- Vården som sektor
 - “The health care context, being highly politicized and institutionalized, is also considered to be particularly problematic in terms of realizing the benefits of using IS” (Newell, 2011)
 - ...men förekommer i annan statlig byråkrati!

LiU expanding reality

Vad kan man lära?



- Att realisera extern nytta av IT och e-tjänster kräver **uthållighet**
 - Vid utveckling av organisation och IT
 - Vid införande av IT i organisation
- **Interna** uppoffringar för **extern** nytta
 - Krävs alltid vid förändring
 - Kommunicera nyttoperspektiv, samverka och utveckla förståelse
 - Förväntningar, farhågor och agendor
 - Den externa nyttan gynnar organisationen på sikt

LiU expanding reality

Vad kan man lära?



- ...eller är vi fast vid:
- **Intern** nytta och **externa** uppoffringar!
 - Vad är ledstjärnan?
 - Är vi överens om den när vi går från policy till praktik för organisering och IT?
- Fortsättning följer...!

LiU expanding reality

Forskningen en del av

- SAFe-projektet (MSB)
 - Safe public e-services – an issue of trust and organisation
- FACe-projektet (FAS)
 - Ett annat ansikte utåt? – en studie av hur professionella aktörers roller, kompetens och bemötande påverkas av offentliga e-tjänster

LiU

Frågor?

LiU

